



1. SPLOŠNO

Splošni pogoji poslovanja spletne trgovine **natcosmetics.si** so sestavljeni v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov in mednarodnih kodeksov za elektronsko poslovanje (ZVPot-UPB2).

S spletno trgovino **natcosmetics.si** upravlja podjetje KREATIVNI RAZISKOVALNI CENTER ZA NARAVNO KOZMETIKO, Nataša Kovačič, s.p..

Prosimo, da pozorno preberete splošne pogoje poslovanja spletne trgovine, saj vas ti zavezujejo v trenutku, ko vstopite v našo spletno trgovino. Šteje se, da ste z vsako transakcijo, opravljeno prek naše spletne trgovine, seznanjeni s celotno vsebino splošnih pogojev in ste v ponujene splošne pogoje privolili brez omejitev.

V spletni trgovini **natcosmetics.si** lahko kupujejo registrirani in neregistrirani uporabniki. Ob registraciji v sistem spletne trgovine pridobite uporabniško ime in geslo, ki je enako naslovu elektronske pošte ter gesla. Uporabniško ime in geslo uporabnika nedvoumno določata in povezujeta z vnesenimi podatki. Z registracijo obiskovalec skrajša postopek naročila, saj mu ni potrebno vsakič znova izpolnjevati osebnih podatkov.

Ponudnik si pridržuje pravico do kakršnih koli sprememb splošnih pogojev poslovanja brez posebne najave. Spremembe veljajo od trenutka objave in so za uporabnika zavezujoče.

Spletna trgovina je odprta vsak dan, 24 ur na dan. Zaradi različnih tehničnih razlogov poslovanje prek spletne trgovine ali celo dostop do trgovine včasih ni mogoč. Zato si ponudnik pridržuje pravico, da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi prodajo nekaterih ali celo vseh izdelkov ali da za določen ali nedoločen čas omeji ali popolnoma ustavi dostop do strani spletne trgovine. Ponudnik ne prevzema odgovornosti za nedelovanje trgovine zaradi neznanja uporabe, kakršnih koli posledic zlorabe spletne trgovine, nedelovanje storitve zaradi izpada omrežja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno, lahko tudi za daljši čas, motile uporabo.

2. POSTOPEK NAKUPA

2.1. Nakup kot “registrirani uporabnik” ali “gost”

Naročilo lahko izvedete kot registriran uporabnik ali kot gost.

2.1.1. Nakup kot “gost”

V primeru, da se odločite za nakup kot gost, morate ob vsakem nakupu znova vnesti osebne podatke. Polja označena z zvezdico so obvezna. Registracijo potrdite s klikom na gumb *NADALJUI*.

V primeru, da katero obvezno polje pustite prazno, vas bo usmerilo nazaj na registracijski obrazec, kjer bo označeno kateri podatek ste pozabili vnesti oz. kje ste se zmotili.

2.1.2. Nakup kot registriran uporabnik

V kolikor se želite registrirati v spletno trgovino **natcosmetics.si**, za registracijo potrebujete veljaven e-mail naslov, kamor vam bo poslano elektronsko sporočilo s podatki registracije. Ob registraciji morate vnesti vaše osebne podatke. Z registracijo prihranite čas pri kasnejših nakupih, saj vam ni potrebno vsakič znova vnašati osebnih podatkov, prav tako pa imate v vašem profilu *MOJ RAČUN* zgodovino preteklih naročil.

Polja označena z zvezdico so obvezna. Registracijo potrdite z klikom na gumb *NADALJUI*. V primeru, da katero obvezno polje pustite prazno, vas bo usmerilo nazaj na registracijski obrazec, kjer bo označeno kateri podatek ste pozabili vnesti oz. kje ste se zmotili.

Po pravilno vnesenih podatkih, se bo na naslednji strani izpisalo, da vam je na vnešen e-poštni naslov bilo posredovano elektronsko sporočilo s podatki o registraciji.

Če aktivacijske e-pošte ne boste prejeli, preverite v mapi »Junk« ali »Vsiljena pošta«. V primeru, da se ne nahaja v navedeni mapi, nas obvestite na e-pošto: *info@natcosmetics.si*.

Za pregled ponudbe izdelkov prebrskajte naše spletne kataloge, akcije ali preberite opise pri posameznih izdelkih. Na levi strani imate na voljo različne filtre, ki vam omogočajo, da čim hitreje pridete do želenega izdelka. Enostavno iskanje izdelkov vam omogoča tudi iskalnik po ključnih besedah, ki se nahaja desno zgoraj.

Ko najdete izdelek, ki ga želite naročiti, kliknite ikono *V KOŠARICO*. Zgoraj desno v *KOŠARICI* lahko spremljate, koliko artiklov imate v njej. Če se z miško ustavite na gumbu *KOŠARICA*, se vam prikaže seznam artiklov, ki jih imate v košarici, skupni znesek in gumb *NA BLAGAJNO*.

Ko želite zaključiti nakup v *KOŠARICI* kliknete gumb *NA BLAGAJNO* ter sledite korakom nakupa.

2.2. Koraki procesa nakupa

2.2.1. Košarica

Ko kliknete na gumb *POGLEJ KOŠARICO*, lahko poljubno spreminjate količine izbranih izdelkov in zraven pritisnete gumb *POSODOBI KOLIČINE*. Sledi gumb *NA BLAGAJNO*.

2.2.2. Na blagajni:

2.2.2.1. Možnost nakupa: Če ste že prijavljeni, s svojim profilom izberete način plačila, sicer se morate pred tem registrirati oziroma prijaviti. Lahko pa nakup izvedete tudi kot "gost" in pri vsakem naročilu vnesete vse potrebne podatke za dostavo.

2.2.2.2. Naslov plačnika: Preverite svoje podatke za dostavo in kliknete gumb *NADALJUI*. Sledi gumb *PODROBNOSTI DOSTAVE*.

2.2.2.3. Podrobnosti dostave: Izberete naslov za dostavo (ali obstoječi naslov ali novi). Kliknite gumb *NADALJUI*.

2.2.2.4. Način dostave: Izberete način dostave za naročilo. Kliknite gumb *NADALJUI*. Sledi *NAČIN PLAČILA*.

2.2.2.5. Način plačila: Izberite način plačila za nakup in obkljukate ikono, kjer piše da ste prebrali splošne pogoje poslovanja in se z njimi strinjate. Sledi gumb *NADALJUI*.

2.2.2.6. Potrditev naročila: Še enkrat pregledate naročilo in ga potrdite na gumb: *POTRDI NAROČILO*.

Naročilo je zaključeno. Vaše naročilo je bilo oddano v nadaljnjo obdelavo.

Zgodovino in status naročil lahko kadarkoli spremljate v *MOJ RAČUN* s klikom na Zgodovina. Kupoprodajna pogodba (t.j. prvo elektronsko sporočilo o statusu naročila) je v elektronski obliki shranjena na strežniku **Natcosmetics** in je potrošnikom na voljo na njihovo pisno zahtevo.

Vse informacije o naročilu prejmete tudi na vaš e-mail naslov.

3. NAČINI PLAČILA V SLOVENIJI

3.1. NAČINI PLAČILA V SLOVENIJI

Pri spletnem nakupovanju ponudnik omogoča naslednje načine plačila:

3.1.1. Plačilo po povzetju

Pri plačilu po povzetju boste dostavni službi plačali z gotovino.

3.1.2. Plačilo z debitno oz. kreditno kartico

Omogočamo plačila z MasterCard (Maestro) in VISA karticami. Ko opravite plačilo z debetno oz. kreditno kartico, bo vaše naročilo takoj obdelano. Ko bo podatke o vaši kartici preveril in odobril sistem ActivaPaymentGateway, bo vaš paket oddan na pošto.

CENE

Vse cene v spletni trgovini so v evrih in vključujejo DDV (davek na dodano vrednost).

Za vsa naročila veljajo trenutne cene. Pri nakupu bomo upoštevali ceno, ki velja ob potrdilu plačila.

Trenutno veljajo navedene cene izdelkov, ki pa jih lahko spremenimo brez predhodnega obvestila.

4.1. Akcije-popusti

Roki veljavnosti akcijske ponudbe veljajo do preklica. Pri nakupu veljajo cene v trenutku potrditve naročila. Ponudba velja do preklica.

Uporabniki spletne trgovine lahko kupujejo izdelke po akcijskih cenah in cenah s popusti. Različne akcije, promocije in druge tržne tehnike bodo označene kot takšne. Prav tako bodo pri vsakem izdelku za katerega akcija ali cena s popustom velja, jasno določeni pogoji udeležbe v njih.

4.2. Promocijske kode za popust in darilni vavčer

Kot način posebne promocije uporabniki lahko določene izdelke kupujejo tudi s pomočjo promocijskih kod s popustom ali darilnim vavčerjem, ki jih dobijo na različne načine (prek SMS-a, na letakih, na družbenih omrežjih ...). Promocijska koda prinaša različne ugodnosti pri nakupu in je časovno omejena. Kode in pravila uporabe bodo jasno določena. Vnos kode je omogočen pri vsakem izdelku in sicer v prvem koraku spletnega naročila – Košarica.

5. ZASEBNOST IN ZAŠČITA PODATKOV

Ponudnik se zavezuje, da bo varoval vašo zasebnost. Vsi osebni podatki uporabnika spletne trgovine so zaupni in ne bodo v nobenem primeru posredovani nepooblaščenim osebam.

Večino strani v naši spletni trgovini lahko obiščete, ne da bi morali razkriti svoje osebne podatke, na primer vaše ime, naslov in e-poštni naslov. Kljub temu pa nekatere informacije pridobimo samodejno z uporabo piškotkov in spletnih signalov (»pixel tags«), standardnih orodij v spletni industriji. Uporaba piškotkov in spletnih signalov nam omogoča, da prepoznamo vaš IP-naslov, vrsto brskalnika, ki ga uporabljate, in vašo splošno aktivnost na spletu. Če v vašem računalniku izklopite piškotke, nakupa v spletni trgovini ne bo mogoče opraviti.

Za nakup v naši spletni trgovini potrebujemo vaše osebne podatke. Podatkov, ki nam jih boste posredovali, ne razkrivamo tretjim osebam, razen za namen potrditve veljavnosti nakupa s plačilno kartico, dostave izdelkov, trženja in promocije. Ponudnik izvaja vse potrebne ukrepe za varovanje zaupnosti osebnih podatkov.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno programsko (protivirusno) zaščito svojega računalnika.

6. NAROČANJE

6.1. Obdelava naročila

Spletna trgovina bo z aktivnostmi, potrebnimi za izvedbo sprejetega naročila, pričela takoj po njegovem prejemu.

6.2. Zavrnitev naročila

Naročilo, za katerega se ugotovi, da ga pod navedenimi pogoji in podatki, s katerimi spletna trgovina razpolaga, ne more izvesti, se zavrne. Potrošnik ne more zahtevati izpolnitve takega naročila.

6.3. Hranjenje naročila

Oddano elektronsko naročilo oz. sklenjena pogodba o nakupu je shranjena na sedežu podjetja in je potrošniku na voljo na njegovo pisno zahtevo.

6.3. Odstop od nakupa in vračilo blaga ter neprevzem blaga – za Slovenijo

Kupec lahko, v skladu s 43. členom Zakona o varstvu potrošnikov, v 14 dneh po prejemu blaga, ponudniku pisno sporoči odstop od pogodbe oz. naročila, in sicer na e-naslov info@natcosmetics.si, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev.

Odstop od pogodbe ni mogoč za blago:

- za blago ali storitve, katerih cena je odvisna od nihanj na trgih, na katera podjetje nima vpliva in ki lahko nastopijo v roku odstopa od pogodbe;
 - za blago, ki je izdelano po natančnih navodilih potrošnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
 - za blagu, ki zaradi svoje narave ni primerno za vračilo, je hitro pokvarljivo ali mu hitro preteče rok uporabe;
 - zapečatenega blaga, ki ni primerno za vračilo zaradi varovanja zdravja ali higienskih vzrokov, če je potrošnik po dostavi odprl pečat; v kolikor je embalaža odprta ali poškodovana;
 - blago, ki je zaradi svoje narave neločljivo pomešano z drugimi predmeti.
- Vsi stroški neprevzetega blaga ali pošiljanja vrnjenega blaga so na strani kupca.

Potrošnika v zvezi z odstopom od pogodbe ali neprevzema blaga bremenijo sledeči stroški:

– poština (po ceniku Pošte Slovenije)

Ob vračilu morajo biti izdelki neodprti, nerabljeni, nepoškodovani, količinsko nespremenjeni in v originalni embalaži. Vračilu je potrebno obvezno priložiti tudi kopijo računa za blago, osebne podatke in transakcijski račun, kamor kupec želi prejeti vrnjeno plačilo.

Kupec mora blago vrniti podjetju v 14 dneh po pisnem sporočilu na naslov: KREATIVNI RAZISKOVALNI CENTER ZA NARAVNO KOZMETIKO, Nataša Kovačič, s.p., Proseniško 102, 3230 Šentjur, Slovenija, s pripisom Spletna prodaja.

Ponudnik kupcu vrne kupnino v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 14 dneh od prejema vrnjene pošiljke.

6.4. Odstop od nakupa in vračilo blaga ter neprevzem blaga – za svet

Kupec lahko, v skladu s 43. členom Zakona o varstvu potrošnikov, v 14 dneh po prejemu blaga, ponudniku pisno sporoči odstop od pogodbe oz. naročila, in sicer na e-naslov *info@natcosmetics.si*, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev.

Vsi stroški neprevzetega blaga ali pošiljanja vrnjenega blaga so na strani kupca.

– poština (glede na izbranega distributerja pošte)

–Ob vračilu morajo biti izdelki neodprti, nerabljeni, nepoškodovani, količinsko nespremenjeni in v originalni embalaži. Vračilu je potrebno obvezno priložiti tudi kopijo računa za blago, osebne podatke in transakcijski račun, kamor kupec želi prejeti vrnjeno plačilo.

Kupec mora blago vrniti podjetju v 14 dneh po pisnem sporočilu na naslov: KREATIVNI RAZISKOVALNI CENTER ZA NARAVNO KOZMETIKO, Nataša Kovačič, s.p., Proseniško 102, 3230 Šentjur, Slovenija, s pripisom Spletna prodaja.

Podjetje vrne vsa prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če je potrošnik izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.

7. DOSTAVA V SLOVENIJI IN PO SVETU

7.1. Dostava v Sloveniji

Naročila, prejeta do 12. ure, pripravimo in odpremimo še isti dan. Vsa naročila, prejeta po 12. uri se pripravijo in odpremo naslednji delovni dan. V primeru povečanega obsega naročil se lahko rok odpreme podaljša.

V primeru, da blaga, ki ste ga naročili, ni na zalogi, se bomo z vami dogovorili o dobavnem roku.

Blago pošiljamo prek podjetja Pošta Slovenije. Ob sobotah, nedeljah in praznikih odpreme blaga ne izvajamo.

Upoštevajte, da je za dostavo pošiljke prav tako potreben določen čas. V Sloveniji čas dostave za večino pošiljk traja en dan, pri čemer pa se ta lahko zaradi različnih vzrokov, na katere ne moremo vplivati (okvare, nesreče, napake, razmere na cesti ...) podaljša.

7.1.2 Stroški dostave v Sloveniji

Pogodbeni partner za dostavo pošiljk je Pošta Slovenije. Kupec krije poštnino v primeru nakupa, nižjega od 60 €. Strošek dostave ob nakupu do 60 € je 3,50 € in se izpiše ob zaključku vašega naročila ter je zaveden na računu, ki ga prejmete skupaj z naročenimi izdelki. Pri nakupu nad 60 € so stroški pošiljanja BREZPLAČNI.

Strošek dostave ob nakupu do 2 kg je 3,50 eur, od 2 do 5 kg je 4,50 eur, od 5 do 10 kg 5,50 eur in od 10 do 15 kg 6,50 eur.

8. REKLAMACIJE in NAPAČNO BLAGO

8.1. Reklamacije

Vsi izdelki so pred dostavo pregledani in odposlani nepoškodovani. Vaše izdelke bomo skrbno zapakirali v škatlo za dostavo, da bi do vas prišli nepoškodovani in v originalni embalaži.

Prejeto blago preglejte takoj. Kupec ima pravico, da v skladu s 37. členom Zakona o varstvu potrošnikov, ob morebitni poškodbi na izdelku, ki je nastala med transportom, zavrne takoj kurirju, ki je blago dostavil. Torej izdelka ne prevzemite. S kurirjem izpolnita reklamacijski zapisnik, ki je podlaga za reševanje reklamacije. Na podlagi tega vam bomo poškodovani izdelek zamenjali z novim.

O reklamaciji nas lahko obvestite direktno na mail *info@natcosmetics.si*, da bo zadeva čim hitreje urejena.

8.2. Napačno blago

Prejeto blago preglejte takoj. Če je v poslanem paketu napačno blago, mora kupec najkasneje v 3 dneh po prevzemu obvestiti trgovino **natcosmetics.si** na elektronski naslov *info@natcosmetics.si*. Na podlagi ustreznega obvestila spletna trgovina **natcosmetics.si** kupcu v najkrajšem možnem času izdelek zamenja. Po prejemu vrnjenega izdelka na sedež podjetja se kupcu pošlje pravi izdelek.

9. VARNOST

Nakupovanje in plačevanje prek spletne trgovine je varno.

Vse denarne transakcije, opravljene v spletni trgovini, so zaščitene s protokolom Secure Sockets Layer (SSL) in protokolom varnega šifriranja podatkov.

Vsa plačila, opravljena s plačilno kartico, so zaradi vaše varnosti in zagotavljanja dobrega občutka obdelana v realnem času s takojšnjim preverjanjem podatkov pri bankah. Plačilo lahko opravite s plačilno kartico (Maestro, Activa Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, Diners Club).

Vsi podatki, ki nam jih posredujete, so zakodirani s pomočjo tehnologije za šifriranje podatkov SSL. Ta napredni postopek šifriranja podatkov omogoča, da osebnih podatkov ni mogoče presteči. Osebnih podatki se v kodirani obliki prenesejo z vašega računalnika v avtorizacijski strežnik banke in se ne shranjujejo na strežniku ponudnika. Če želite preveriti, ali je vaš brskalnik med plačevanjem v varnem načinu, poiščite ikono ključavnice v spodnjem kotu ali na koncu vrstice z naslovom v brskalniku.

10. INTELEKTUALNA LASTNINA

Vse pravice pridržane. Vsa besedila, slike, grafike, zvočne datoteke, animacije, video posnetke in njihove izpeljanke v spletni trgovini natcosmetics.si so predmet zaščite avtorskih pravic in druge intelektualne lastnine. Teh predmetov ni dovoljeno kopirati za komercialno uporabo ali distribucijo, prav tako jih ni dovoljeno spreminjati ali znova objavljati na drugih spletnih mestih. To spletno mesto lahko vsebuje tudi slike, za katere je ponudnik pridobil pravico do uporabe, vendar so zaščitene z avtorskimi pravicami tretje strani.

Ponudnik pod nobenim pogojem ni odgovoren za katere koli povezave, ki niso del tega spletnega mesta, ali katera koli druga spletna mesta, ki so ali niso povezana s tem spletnim mestom. Ponudnik zavrača vso odgovornost za pravilnost katerih koli podatkov, ki so na voljo na teh povezanih straneh, in katerih koli izdelkov ali storitev, ki so na voljo na teh spletnih mestih.

11. UGODNOSTI ZA ČLANSTVO V NAŠI TRGOVINI – kako postanete član in kaj s tem pridobite?

S prijavo oz. registracijo v naši trgovini ste deležni ugodnosti, ki jih ponujamo:

- ob naročilih vam ni potrebno več posredovati vaših podatkov, saj so ti že shranjeni;
- imate možnost pregleda preteklih nakupov,
- če ste prijavljeni na prejemanje e-novic, boste sproti obveščeni o novostih in naši akcijski ponudbi.

12. PRITOŽBE IN SPORI

Ponudnik spoštuje veljavno zakonodajo o varstvu potrošnikov. Ugovore, pripombe, zahteve in izjave lahko uporabniki pošljejo po elektronski pošti *info@natcosmetics.si* na tel. številko +386 51 636 044 ali po klasični pošti na naslov KREATIVNI RAZISKOVALNI CENTER ZA NARAVNO KOZMETIKO, Nataša Kovačič, s.p., Proseniško 102, 3230 Šentjur, Slovenija.

Ponudnik se obvezuje, da bo najkasneje v 5 delovnih dneh kupcu potrdil, da je pritožbo prejel in mu sporočil, kako dolgo jo bo obravnaval ter ga vseskozi obveščal o poteku postopka. Ponudnik si prizadeva po svojih najboljših močeh, da se morebitni spori rešijo sporazumno.

V primeru sodnega reševanja sporov je pristojno sodišče po stalnem prebivališču potrošnika.

12.1. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Skladno z zakonskimi normativi ne priznavamo nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. **Natcosmetics**, ki kot ponudnik blaga in storitev omogoča spletno trgovino na območju Slovenije, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

Platforma je na voljo potrošnikom na povezavi [TUKAJ](#). Navedena ureditev izhaja iz Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uredbe (EU) št. 524/2013 Evropskega parlamenta in Sveta o spletnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2016/2004 in Direktive 2009/22/ES.

13. PODATKI O PODJETJU

KREATIVNI RAZISKOVALNI CENTER ZA NARAVNO KOZMETIKO, Nataša Kovačič, s.p.,
Proseniško 1023230 Šentjur, Slovenija

Davčna številka: SI73240788

Matična številka: 8599602000

Registrski organ: AJPES, izpostava Celje

Zavezanka za DDV: DA

tel.: +386 51 636 044

e-pošta: info@natcosmetics.si

TRR: SI56 040010030985184 (Nova KBM, d.d.)

Želimo vam prijetno in ugodno nakupovanje ter se vam zahvaljujemo za zaupanje.